



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

#### **ALLEGATO 4**

#### **CAPITOLATO TECNICO**

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PRINT & COPY MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI  
DELL’ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL’ART. 58 LEGGE N. 388/2000**



## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTESTO</b>	<b>6</b>
<b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>7</b>
3.1 OGGETTO	7
3.2 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ	7
3.3 AMBITO DI APPLICAZIONE	7
3.4 CONDIZIONI GENERALI	8
3.4.1 Condizioni di Utilizzo della Convenzione	8
3.5 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	9
3.5.1 Modulo Assessment	10
3.5.2 Fase di Progetto Preliminare	11
3.5.3 Fase di Progetto Esecutivo	13
3.5.4 Fornitura, Installazione e Configurazione	14
<b>4. REQUISITI DI CONFORMITA'</b>	<b>14</b>
4.1 REQUISITI DI CONFORMITÀ E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO	14
4.2 REQUISITI AMBIENTALI	15
4.3 CONFORMITÀ – METODO DI VERIFICA	17
<b>5. DESCRIZIONE SERVIZIO "PRINT &amp; COPY MANAGEMENT"</b>	<b>18</b>
5.1 SERVIZI MINIMI HARDWARE	21
5.1.1 Assistenza e Manutenzione	22
5.1.1.1 Manutenzione ordinaria	22
5.1.1.2 Manutenzione straordinaria	23
5.1.1.3 Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'amministrazione	24
5.1.2 Tempi di intervento	24
5.1.3 Fase di start-up	25
5.1.4 Fornitura materiale di consumo	26
5.1.5 Attività di fine contratto	27
5.2 SERVIZI MINIMI SOFTWARE	28
5.2.1 Profilazione utenza e Accouting	28
5.2.2 Attività di monitoraggio	29
5.2.3 Click Smartcard	29
5.2.4 Green Printing Policy	30
5.2.5 Profilazione utenti extra	31
5.2.6 Assistenza e gestione da remoto	31
5.2.7 Lettura contatori automatica	32
5.2.8 Digitalizzazione e archiviazione documenti	32
5.2.9 Gestione fax online	33
5.3 SERVIZI DI CUSTOMER CARE	34
5.3.1 Call Center	34
5.3.2 Formazione agli utenti	35
5.3.3 Governance del contratto	36
5.3.4 Customer Support	37



5.3.5 Monitoraggio e reportistica del parco in noleggio .....	37
5.4 RESPONSABILI .....	37
<b>6. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE .....</b>	<b>38</b>
6.1 VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA .....	38
6.2 VERIFICHE ISPETTIVE .....	39
<b>7. GESTIONE QUALITA' .....</b>	<b>40</b>
7.2 PIANO DI QUALITÀ .....	40
7.3 PIANO AMBIENTALE.....	40
7.4 LIVELLI DI SERVIZIO .....	40
7.4.1 Indicatori di Qualità .....	40
7.4.2 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità.....	42



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici della gara per l'affidamento di servizi di Print & Copy Management per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

**“Fornitore”** si intende l'impresa o il RTI/Aggregazione aggiudicatario/a della presente Convenzione;

**“Amministrazione”** si intende ciascuna singola Amministrazione che, sulla base della normativa vigente, è legittimata ad utilizzare la Convenzione e che utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante emissione degli ordinativi di fornitura;

**“Data ordine preliminare”** si intende la data di invio, da parte dell'Amministrazione, della lettera di richiesta progetto preliminare;

**“Data ordine esecutivo”** si intende la data di invio, da parte dell'Amministrazione, della lettera di richiesta progetto esecutivo;

**“Data ordine definitivo”** si intende la data in cui l'ordinativo di fornitura è divenuto irrevocabile;

**“Data di avvio start-up”**: si intende la data, a valle dell'accettazione dell'ordinativo di fornitura (c.d. “data ordine definitivo”), entro la quale il Fornitore dovrà avviare le attività di implementazione del servizio P&CM presso l'Amministrazione ordinante;

**“Data Accettazione della Fornitura”**: si intende la data di avvio dell'effettiva erogazione del servizio a seguito dell'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti l'installazione e la verifica funzionale delle apparecchiature;

**“Click”** si intende qualsiasi pagina prodotta dalle funzioni di copiatura e/o stampa e/o fax e/o scansione. Il click dovrà essere realizzabile su diversi supporti (ad eccezione della scansione), quali, ad esempio, carta riciclata, lucidi, etichette;

**“Apparecchiatura office”** si intende qualsiasi macchina per ufficio installata dal Fornitore e che permetta di eseguire operazioni di copia e/o stampa e/o scansione e/o fax.

**“Servizio”** si intende il servizio o l'insieme dei servizi (c.d. “P&CM”), analiticamente descritti nel Capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico;

**“Progetto preliminare e esecuzione”**: si intende l'attività finalizzata all'analisi preliminare dei requisiti e dei fabbisogni (c.d. AS IS) dell'amministrazione da parte del fornitore. Tale attività è da intendersi comprensiva di Assessment, sopralluogo e proposta esecutiva (c.d. TO BE). ed analiticamente descritta nel Capitolo 3 del presente Capitolato Tecnico;

**“Assessment”**: si intendono le attività di valutazione e censimento delle apparecchiature e degli utenti coinvolti, al fine di stimare i fabbisogni dell'Amministrazione per i servizi di Print & Copy Management;

**“Progetto esecutivo”**: si intende la proposta progettuale (c.d. TO BE) effettuata dal fornitore sulla base dell'Assessment (c.d. AS IS) effettuato dall'amministrazione ed analiticamente descritta nel Capitolo 3 del presente Capitolato Tecnico;

**“Utente gestito”**: si intende ogni singola persona, interna o esterna, che abbia assiduamente necessità di accedere alle apparecchiature office installate presso l'amministrazione;



**"Sede":** si intende un unico edificio oppure un agglomerato di edifici anche fisicamente separati, ma che si trovino ad una distanza non superiore a 500 metri l'un l'altro (ad es. poli universitari, aziende ospedaliere ecc.), che prevedano un sistema informativo centralizzato e pertanto in grado di gestire tutte le sedi da remoto;

**"Giorni lavorativi":** si intende tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

**"Ore lavorative":** si intende le ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i "Giorni lavorativi".



## 2. CONTESTO

Il progetto per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un nuovo sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'art. 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'art. 58 della legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha il compito di stipulare convenzioni con i fornitori cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti. Con decreto del Ministero del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'economia e delle finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.



### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 Oggetto

La presente Convenzione ha per oggetto l'affidamento di servizi di Print & Copy Management (in avanti anche solo P&CM) per le Pubbliche Amministrazioni, come meglio definito al cap. 5.

La Convenzione si divide in 4 (quattro) lotti territoriali, la cui suddivisione ed i relativi quantitativi riportati nella tabella seguente:

Lotto	Descrizione	Massimale Utenti
Lotto 1 - Lazio	Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali nel Lazio	18.000
Lotto 2 - Nord	Amministrazioni in: Lombardia, Liguria, Piemonte, Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna	13.500
Lotto 3 - Centro	Amministrazioni in: Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Sardegna	7.500
Lotto 4 - Sud	Amministrazioni in: Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia	6.750

**Tabella 1**

Si precisa che, all'atto dell'emissione dell'ordinativo, l'Amministrazione dovrà rivolgersi al Fornitore aggiudicatario del lotto comprendente l'area geografica del luogo di esecuzione della fornitura, a prescindere dalla sede del punto ordinante che emette il suddetto ordine.

#### 3.2 Durata ed inizio attività

Il fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali nel corso della durata della Convenzione, ovvero **n. 18 mesi**, decorrenti dalla data di attivazione dell'iniziativa. La predetta durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori **n. 6 mesi**.

I singoli contratti attuativi pluriennali stipulati per il servizio P&CM potranno avere una durata rispettivamente di **n. 36 (trentasei), n. 48 (quarantotto) o n. 60 (sessanta) mesi**, a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura".

#### 3.3 Ambito di applicazione

La Convenzione prevede, nell'ambito del Print & Copy Management, l'erogazione di servizi di stampa gestita finalizzata a:  
**(i) razionalizzare** (in termini di quantità, costi di gestione e impiego di risorse) i parchi apparecchiature office delle Pubbliche Amministrazioni;

**(ii) ottimizzare** l'utilizzo delle funzioni office disponibili (incentivo alla dematerializzazione, mediante l'implementazione di processi strutturati e personalizzati), grazie all'installazione di apparecchiature nuove e di tecnologia avanzata, in sostituzione dei parchi di proprietà esistenti;

**(iii) monitorare** puntualmente il servizio in termini di costi, livelli prestazionali e impatti ambientali;

**(iv) assistere e supportare** costantemente l'utente per l'intera durata contrattuale.

La presente iniziativa propone, in particolare, il servizio P&CM, coerentemente sia con l'esigenza di ottimizzare e razionalizzare i beni informatici di proprietà delle Pubbliche Amministrazioni che con l'evoluzione del mercato di riferimento.



Ne deriva un conseguente mutamento del modello organizzativo dell'utente finale e una transizione da quello che è il possesso di un bene a quello che sarà la fruizione di un servizio.

Suddetti servizi trovano applicazione presso le medio-grandi organizzazioni, in cui intervengono nei seguenti ambiti:

- **HARDWARE** → apparecchiature office come fotocopiatrici, stampanti, multifunzione, fax e scanner;
- **SERVIZI** → Customer Care, fornitura materiale di consumo, manutenzione, assistenza tecnica, monitoraggio e gestione, raccolta e ritiro materiale di consumo esausto;
- **SOFTWARE** → profilazione utenti, reportistica, monitoraggio, riservatezza, sicurezza e protezione, document management;
- **CUSTOMER CARE** → affiancamento agli utenti, governance del contratto, sostenibilità ambientale, formazione avanzata.

### **3.4 Condizioni Generali**

Al Concorrente è richiesta, **pena l'esclusione dalla gara**, un'offerta sulle tipologie di servizi elencati nel presente capitolato, che garantisca la rispondenza prestazionale di tutti gli apparati e dei servizi che intende fornire ad almeno tutti i **requisiti minimi**.

Il **Concorrente** avrà facoltà di proporre beni che possiedano le **caratteristiche migliorative** indicate nel seguito del presente documento e che saranno oggetto di valutazione tecnica (Busta B), come specificato nel disciplinare di gara.

Non sarà ammessa da parte dell'**Offerente**, con riferimento ad un prodotto/componente/servizio oggetto della fornitura e richiesto dal Capitolato Tecnico, la presentazione di due distinte soluzioni (es. una che soddisfi i soli requisiti minimi e una che possieda caratteristiche migliorative).

#### **3.4.1 Condizioni di Utilizzo della Convenzione**

Le Amministrazioni Contraenti potranno utilizzare la Convenzione attraverso l'emissione di **Ordinativi di fornitura (OF)**.

Al fine di perfezionare l'affidamento del servizio P&CM, oggetto della presente Convenzione, è necessario procedere secondo le seguenti fasi:

1. **Requisito di adesione:** per poter ordinare il servizio P&CM è definito un quantitativo minimo di utenti gestiti pari a **n.200**. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda l'erogazione del servizio P&CM in condizione di "multi-sede", allora il quantitativo minimo è fissato ad almeno n. 200 utenti per la sede principale (o comunque almeno una sede) e almeno n. 100 utenti gestiti per ciascuna sede (vedi definizione di "Sede" in premessa) periferica e/o secondaria.
  2. **Fase progettuale:**
    - a. Progetto preliminare ed esecuzione
    - b. Progetto esecutivo
- La descrizione dettagliata e le fasi specifiche dei progetti di cui ai punti **a** e **b** sono dettagliate al par. 3.5 del presente Capitolato Tecnico.
3. **Modalità di emissione ordinativo di fornitura**
    - a. Selezione di una o più classi di utente gestito e indicazione della relativa quantità e produttività;
    - b. Selezione della durata contrattuale desiderata (scegliendo tra 36, 48 o 60 mesi)





Nell'ambito del servizio P&CM, è necessario identificare la/e classe/i degli utenti gestiti.

Ciascuna classe di utente è determinata sul rapporto "utente/apparecchiatura office", come dettagliato nella seguente tabella:

CLASSE UTENTE	RANGE DI RAPPORTO UTENTE/APPARECCHIATURA
RAPPORTO MOLTO ALTO	da 17 a 25 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO ALTO	da 10 a 16 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO MEDIO	da 5 a 9 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO BASSO	da 2 a 4 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO MINIMO	un singolo utente per apparecchiatura

**Tabella 2**

La suddetta classificazione risponde alla domanda estremamente eterogenea della pubblica amministrazione, permettendo di personalizzare i propri processi di stampa e di soddisfare il fabbisogno di tutti gli utenti gestiti, compresi quelli con esigenze particolari.

E' importante sottolineare che, a seconda della combinazione delle classi di utenti gestiti, si ottengono risultati diversi in termini di efficienza dei processi, ottimizzazione dei parchi installati e di riduzione dei costi.

Migliore è il rapporto utente/apparecchiatura, migliore sarà il livello di risparmio ottenuto, quale obiettivo principale dei servizi di stampa gestita.

Sarà, onere del Fornitore di ciascun Lotto:

- I. verificare che l'OF emesso nei suoi confronti dall'Amministrazione sia stato da quest'ultima correttamente emesso nel rispetto dei vincoli sopra indicati;
- II. in caso contrario, chiarire ai Punti Ordinanti (PO) le condizioni con cui viene applicata la presente Convenzione;
- III. non dar seguito agli OF erroneamente emessi in riferimento al criterio indicato, previa immediata comunicazione per iscritto all'Amministrazione della motivazione.

### **3.5 Modalità di attivazione della Fornitura**

Il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire il rispetto delle fasi operative del processo di fornitura secondo quanto indicato nel presente paragrafo.

L'Amministrazione gestirà direttamente con il Fornitore le fasi procedurali necessarie all'emissione dell'Ordinativo di fornitura. Il modello di fornitura e di erogazione dei servizi prevede **due distinte fasi**:

#### **1. Fase di valutazione preliminare**

Attività	Soggetti coinvolti		Documento formale di completamento attività
	Amministrazione	Fornitore	
definizione dei requisiti e delle esigenze in termini di numero di sedi e di utenti per sede	X		Documento di definizione dei requisiti
richiesta di progetto preliminare	X		lettera richiesta valutazione preliminare



Sopralluogo e Assessment	X	X	verbale di sopralluogo e Assessment
predisposizione “progetto preliminare”		X	progetto preliminare e preventivo economico

**Tabella 3**

## 2. Fase di dimensionamento ed esecuzione

attività	Soggetti coinvolti		Documento formale di completamento attività
	Amministrazione	Fornitore	
invio “lettera d’ordine per la redazione del progetto esecutivo”	X		lettera d’ordine per la redazione del progetto esecutivo più eventuale assessment
predisposizione “progetto esecutivo e preventivo economico”		X	Progetto esecutivo e preventivo economico
ciclo di analisi ed eventuali richieste di modifiche del progetto esecutivo	X		richiesta di modifica al progetto esecutivo
eventuale predisposizione nuovo “progetto esecutivo”		X	nuovo progetto esecutivo
emissione dell’ordinativo di fornitura	X		ordinativo di fornitura
fornitura, installazione e configurazione		X	Verbale di fornitura
collaudo	X	X	verbale di collaudo

**Tabella 4**

L’Amministrazione, qualora lo ritenga opportuno, **potrà comunque procedere direttamente con la richiesta di svolgimento della fase “Progetto esecutivo”** mediante l’emissione della *lettera d’ordine per la redazione del progetto esecutivo*, senza quindi richiedere la redazione del progetto preliminare.

Le due fasi sopra citate, verranno di seguito descritte.

### 3.5.1 Modulo Assessment

La fase di Assessment consiste in:

- ✓ **Censimento** delle apparecchiature di stampa, copia, scansione e fax (quantità, tipologia, anno di acquisto/noleggio, marca e modello);
- ✓ Rilevazione dei **volumi** di stampa e copia effettuati, attraverso la lettura dei contatori (suddivisione tra funzione utilizzata, formato carta, monocromatico, colore);
- ✓ Definizione del **rapporto n° utenti** per singola **apparecchiatura**;
- ✓ Informazioni relative all’**infrastruttura tecnologica** (ad es. presenza di punti rete e percentuale di parco installato in rete, presenza print server, ecc. );
- ✓ Informazioni relative alla **caratteristica dell’edificio** (ad es. sede unica, multisede, open space, stanze, segreterie, uffici di dirigenza, sale stampa/copia);
- ✓ **Informazioni** contabili (fatture, bollette, ecc..) dei **costi sostenuti** (acquisto/noleggio HW, SW, materiale di consumo, consumi energetici, carta ecc..) per consentire la rilevazione del TCO (Total Cost of Ownership)

Qualora le Amministrazioni Contraenti abbiano già effettuato la fase di analisi del proprio assetto e dei propri fabbisogni (Assessment) e richiedano, pertanto, direttamente il Progetto esecutivo, è necessario che forniscano al Fornitore tutte le informazioni di cui al “Modulo di Assessment” (Appendice 3 al presente Capitolato tecnico) schematizzato come segue.



**Le apparecchiature non raggiunte dalla rete non saranno oggetto di assessment** e del progetto preliminare/esecutivo del fornitore.

Si precisa infine che il modulo di Assessment predisposto da Consip dovrà necessariamente essere compilato in ogni sua parte, in quanto tale documento costituirà parte integrante e propedeutica all'adesione alla Convenzione da parte dell'Amministrazione.

La mancanza di informazioni nel modulo potrebbe compromettere l'esatta individuazione delle esigenze degli utenti finali e quindi potrebbe causare carenze nel successivo Progetto esecutivo effettuato dal Fornitore.

Il predetto Modulo, una volta definito dovrà essere caricato a Sistema corredato di tutta la documentazione necessaria per valutare e monitorare l'andamento della Fornitura. È fatto obbligo al Fornitore di mettere sempre a disposizione della Consip e/o di altra Amministrazione tutti i dati che a qualsiasi titolo vengono gestiti nel corso di esecuzione dell'affidamento. Nel caso in cui l'Amministrazione richiedente avesse l'esigenza di implementare il servizio P&CM in più di una sede, il modulo di Assessment dovrà essere compilato per ciascuna sede separatamente.

Il modulo di Assessment è composto di una serie di box, contenenti gli ambiti organizzativi coinvolti (come ad es. IT management, Ufficio Acquisti, Gestione Sedi/Affari Generali), di cui sono congiuntamente necessari i contributi informativi, come specificato di seguito:

- BOX 1 → Informazioni generali dell'amministrazione richiedente;
- BOX 2 → Informazioni logistiche e di infrastruttura tecnologica;
- BOX 3 → Informazioni economiche e contabili;
- BOX 4 → Informazioni inventariali e di modalità di utilizzo del parco office installato;
- BOX 5 → Informazioni relative ai servizi connessi;
- BOX 6 → Informazioni relative ai software di gestione.

E' onere dell'Amministrazione richiedente, allegare al modulo di Assessment tutta la documentazione aggiuntiva e necessaria a completamento di quanto già indicato.

A titolo di esempio, sarà necessario allegare almeno:

- Planimetrie della/e sede/i interessata/e;
- Indicazione di tutti i punti di rete presenti nella sede;
- Indicazione della ubicazione dell'apparecchiatura presente;
- Indicazione di stanze adibite a segreteria e/o funzioni specifiche e ambienti di dirigenza;
- Indicazione di ambienti predisposti a ospitare apparecchiature office;
- Indicazioni relative alla presenza di utenti diversamente abili e/o di vincoli di accessibilità;
- Indicazioni relative a esigenze di utilizzo di apparecchiature office per livelli di produttività particolari (uffici/utenti specifici/ecc.) e gestione assidua di picchi di produzione.

### *3.5.2 Fase di Progetto Preliminare*

In questa fase l'attività è finalizzata all'analisi preliminare dei requisiti e dei fabbisogni dell'amministrazione da parte del fornitore (comprensiva di Assessment e sopralluogo). Resta inteso che le modalità operative e le tempistiche associate a queste attività propedeutiche alla definizione del progetto preliminare, saranno concordate tra il Fornitore e ciascuna Amministrazione interessata.



- a) Richiesta di progetto preliminare: in caso l'Amministrazione non abbia la facoltà o la possibilità di eseguire autonomamente l'assessment ed il censimento della situazione "as-is" del proprio fabbisogno, può inviare al Fornitore una richiesta di progetto preliminare, **non vincolante per la stessa**. Nella richiesta di progetto preliminare, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore i requisiti ipotizzati dall'Amministrazione, che descrivano almeno il numero di utenti coinvolti ed il numero di sedi, con la relativa dislocazione.
- b) Sopralluogo e Assessment: a seguito della *Richiesta di progetto preliminare* da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere, qualora richiesto dall'Amministrazione, ad un sopralluogo presso la sede dell'Amministrazione per verificare le esigenze espresse nella richiesta pervenuta. L'Amministrazione si impegna ad assicurare al Fornitore tutto il supporto necessario a svolgere proficuamente l'attività (accesso, coinvolgimento delle adeguate figure professionali interne, disponibilità a fornire le informazioni necessarie...). Il Fornitore dovrà, anche attraverso interviste al personale addetto, individuare e/o verificare i fabbisogni dell'Amministrazione in termini di dislocazione delle apparecchiature e censimento/profilazione degli utenti coinvolti (assessment). Del sopralluogo e dei relativi esiti verrà redatto apposito "verbale di sopralluogo" da condividere tra le Parti. Le date e le modalità del sopralluogo dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione, assicurando la compatibilità con i tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del piano di esecuzione preliminare (come meglio descritto nei livelli di servizio di cui al Cap. 7).
- c) Progetto preliminare: conclusa la fase di sopralluogo e assessment, attestata mediante sottoscrizione in contraddittorio con l'Amministrazione del "verbale di sopralluogo", il Fornitore **entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi**, dovrà consegnare il *Progetto preliminare* che dovrà includere:
- l'analisi dei fabbisogni con eventuali integrazioni derivanti dal sopralluogo;
  - il dimensionamento di massima dell'intervento in termini di apparecchiature e servizi (per consentire all'Amministrazione una corretta valutazione dell'offerta);
  - i tempi di realizzazione proposti;
  - il *Preventivo economico preliminare* ovvero la valorizzazione economica delle apparecchiature e dei servizi richiesti sulla base del Listino di Fornitura di Convenzione.

L'Amministrazione potrà chiedere chiarimenti, modifiche e integrazioni (formalizzate per iscritto), terminata così la fase di valutazione preliminare, valutare se proseguire con le attività propedeutiche all'emissione dell'Ordinativo di fornitura previste dalla fase di "Progetto Esecutivo".

In particolare, l'Amministrazione avrà la facoltà di valutare il progetto preliminare e decidere di:

- **Accettare il progetto preliminare**, inviando quindi la "lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo";
- Non accettare il progetto preliminare entro 15 giorni lavorativi concludendo quindi le attività e riconoscendo al fornitore un corrispettivo per gli oneri di progettazione. I corrispettivi (riportati nella tabella seguente) sono fissi, onnicomprensivi di ogni onere e spesa e non soggetti a ribasso.

UNICA SEDE	MULTI-SEDE	
Unico edificio oppure agglomerato di edifici attigui con Sistema Informativo centralizzato	Serie di edifici dislocati sul territorio e Sistemi Informativi centralizzati	Serie di edifici dislocati sul territorio e Sistemi Informativi decentralizzati
Costo unitario per apparecchiatura in rete	Costo unitario per apparecchiatura in rete	Costo unitario per apparecchiatura in rete
15,00 €	18,00 €	20,00 €

Tabella 5



### 3.5.3 Fase di Progetto Esecutivo

Tale fase consiste nella proposta progettuale ideata dal fornitore, sulla base dell'Assessment svolto in fase preliminare oppure sulla base di quello effettuato autonomamente dall'Amministrazione (che avrà preventivamente provveduto ad inviare al Fornitore per opportuna valutazione).

Tale fase inizia con:

- a) invio "lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo": Ai fini della prosecuzione del rapporto, l'Amministrazione emetterà una lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo.
- b) predisposizione "Progetto Esecutivo": in seguito alla ricezione della *lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo*, il Fornitore potrà effettuare, se necessario, ulteriori sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione. Tale facoltà per il Fornitore è valida anche nel caso in cui non sia stata svolta la *Fase di progetto preliminare*. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione, nel rispetto dei tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del *Progetto Esecutivo* (cfr. § 7). Il Fornitore dovrà consegnare il *Progetto Esecutivo* entro il termine di **20 (venti) giorni lavorativi** dalla data di ricezione della *lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo*, pena l'applicazione delle relative penali. Tale termine potrà essere prolungato, e formalmente comunicato dall'Amministrazione, nel caso in cui per motivi non imputabili al Fornitore, il sopralluogo non possa concludersi nei termini prestabiliti. Il *Progetto Esecutivo* dovrà riportare, come indicato di seguito, il dettaglio di tutti i prodotti utilizzati e delle attività da eseguire e un preventivo economico in cui saranno indicati in maniera analitica gli importi dei prodotti e servizi richiesti ed il corrispettivo complessivo sulla base del Listino di Fornitura offerto in gara. Il *Progetto Esecutivo* dovrà essere esplicitamente approvato dall'Amministrazione ordinante.
- c) ciclo di analisi ed eventuali richieste di modifiche del piano di esecuzione: l'Amministrazione, entro **30 (trenta) giorni lavorativi** dal ricevimento del *Progetto Esecutivo*, può approvarlo attraverso l'invio di un Ordinativo di fornitura al Fornitore, oppure, in alternativa richiedere per iscritto chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del *Progetto Esecutivo* stesso. Il Fornitore dovrà presentare il *Progetto Esecutivo* modificato, comprensivo di preventivo economico definitivo aggiornato, all'Amministrazione entro i termini, di **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione, affinché quest'ultima possa definitivamente approvarlo, pena l'applicazione delle relative penali.

Nel caso in cui l'Amministrazione emetta una *Lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo* ma decida di non approvarlo e, quindi, di non procedere all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, l'Amministrazione dovrà comunque corrispondere al Fornitore, qualora quest'ultimo abbia svolto le attività di assessment preliminari, il corrispettivo economico indicato nella precedente tabella 5.

Una volta approvato il "*Progetto Esecutivo*" l'Amministrazione potrà procedere con l'Ordinativo di Fornitura attraverso il sistema di e-procurement della Consip.

L'Amministrazione dovrà allegare il DUVRI ad ogni richiesta di acquisizione.

Come già indicato, è facoltà dell'Amministrazione inviare al Fornitore direttamente un proprio documento di progetto comprensivo di assessment, che sarà comunque oggetto di "verifica di compliance" con i livelli prestazionali dei servizi della Convenzione da parte del Fornitore.

Quest'ultimo potrà avvalersi in questo caso di un tempo massimo pari a **10 (dieci) giorni lavorativi** per effettuare le verifiche necessarie ed eventualmente non dar seguito all'Ordinativo di fornitura qualora dimostri una **palese** non compatibilità dei servizi presenti nel progetto fornito dall'Amministrazione con quelli della Convenzione.



Decorso i predetti 10 (dieci) giorni lavorativi di verifiche senza che il Fornitore abbia consegnato all'Amministrazione comunicazione scritta di rinuncia alla fornitura contenente documentazione comprovante la palese non compliance dei servizi, il *progetto esecutivo* si riterrà automaticamente accettato da parte del Fornitore.

#### 3.5.4 Fornitura, Installazione e Configurazione

All'atto della fornitura il Fornitore dovrà provvedere (con mezzi, materiali e personale specializzato propri) a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- installare integralmente le apparecchiature oggetto di fornitura nei locali indicati dall'Amministrazione per ospitare le stesse;
- garantire tutte le attività di prima configurazione che consentano all'Amministrazione di ottenere un sistema "chiavi in mano" stabile e funzionante;
- procedere alla verifica funzionale di tutti i sistemi/apparecchiature/servizi oggetto di fornitura;
- svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza a tutela sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa.

A conclusione delle attività di installazione il Fornitore dovrà rilasciare un documento, valido ad attestare la "**Data Accettazione della Fornitura**", comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti l'installazione e la verifica funzionale. Tale documento dovrà riportare la data di inizio fornitura e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa, ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'elenco di beni e servizi forniti, il luogo di fornitura, il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, ecc.

## 4. REQUISITI DI CONFORMITA'

L'amministrazione potrà, a sua discrezione, richiedere al Fornitore comprova dell'ottemperanza ai requisiti di conformità di seguito descritti.

### 4.1 Requisiti di conformità e certificazioni di prodotto

Nell'ambito dei requisiti di conformità in generale, il Fornitore dovrà operare in coerenza con quanto prescritto dalle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche per garantire una corretta erogazione del servizio di P&CM. Tutti i prodotti, e comunque tutte le apparecchiature office (ove per office si intende la funzione di stampa, copia, scansione e fax), fornite ed installate presso l'Amministrazione e funzionali all'erogazione del servizio P&CM, dovranno essere in:

- conformità ai requisiti stabiliti nel D.Lgs n. 81/2008 e ss.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- conformità ai requisiti della Direttiva 2006/95/CE in materia di sicurezza del materiale elettrico;
- conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e conformità ai requisiti stabiliti nella direttiva 2004/108/CE recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 194/2007 e ss.m.i.;
- conformità alla direttiva 2012/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 luglio 2012 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE 2) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 15149/2014 e ss.m.i.;
- conformità ai requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142 e ss.m.i.;
- conformità ai requisiti di accessibilità e usabilità degli strumenti informatici contenuti nell' Allegato C del D.M. 8 luglio 2005 e all'art. 4, comma 1 della Legge n. 4 del 2004 e ss.m.i.;



- possesso dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE").

In particolare per il materiale di consumo:

- conformità al D. Lgs. 3 febbraio 1997 n. 52 e al D. Lgs. 14 marzo 2003 n. 65 e ss.m.i. (*"Attuazione della direttiva 92/32/CEE concernente classificazione, imballaggio ed etichettatura delle sostanze pericolose"*) in materia di sicurezza del materiale di consumo;
- conformità alla direttiva 2012/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 luglio 2012 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE 2) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 49/2014 e ss.m.i.;
- conformità ai Criteri Ambientali Minimi per le Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, su richiesta dell'Amministrazione, per ogni tipologia di apparecchiatura office installata, la documentazione a comprova dei requisiti di conformità elencati, nonché il manuale d'uso e le schede di sicurezza, in lingua italiana, anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;

#### **4.2 Requisiti ambientali**

Si richiede la conformità alle specifiche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per la "fornitura di attrezzature elettriche ed elettroniche per ufficio" (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) scaricabili dal sito del Ministero dell'ambiente: [https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP\\_CAM\\_IT.pdf](https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf) con particolare riferimento a:

##### **Consumo energetico**

Le apparecchiature all'atto della fornitura devono essere conformi ai requisiti di efficienza energetica previsti nella linee guida ENERGY STAR nella versione 3.0, reperibile sul sito [www.energystar.gov](http://www.energystar.gov).

##### **Carta**

L'apparecchiatura deve supportare l'uso di carta riciclata al 100% conforme ai requisiti prestazionali indicati nel punto 6.2.2 dell'Allegato del DM 4 aprile 2013 recante Criteri ambientali Minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica – aggiornamento 2013, anche in caso di stampa/copia in modalità fronte-retro automatica.

##### **Funzionalità fronte-retro**

Deve essere garantita la presenza dell'unità duplex e la funzionalità di stampa/copia fronte-retro automatica deve essere impostata di default nel software originale fornito dal produttore.

##### **Utilizzo di cartucce di toner rigenerate**

I prodotti devono consentire l'utilizzo di toner e/o cartucce rigenerate.

Dispositivi e pratiche che impediscono l'utilizzo di toner e/o cartucce rigenerate (ad. esempio pratiche o dispositivi che inibiscono o limitano l'utilizzo di prodotti rigenerati) non devono essere presenti o applicati.

##### **Toner ed inchiostri, sostanze pericolose e metalli pesanti: limiti ed esclusioni.**

Le polveri di toner e gli inchiostri non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'Al. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach) né devono contenere mercurio cadmio, piombo, cromo esavalente. I metalli pesanti possono essere presenti solo sotto forma di contaminazioni derivate dal processo produttivo e non possono superare le 100ppm.



Le polveri dei toner e gli inchiostri non debbono contenere inoltre sostanze classificate con le seguenti frasi di rischio o le indicazioni di pericolo:

H351/R40; H350/R45; H350i/R49; H340/R46; H341/R68; H360F/R60; H360D/R61;

H361f/R62; H601d/R63;

H331 H330/R23; H311/R24; H301/R25;

H372 H373/R48;

H330/R26; H310/R27; H300/R28; H370/R39;

H334/R42; H362/R64; H317/R43;

Le polveri dei toner e gli inchiostri non devono essere classificate con le seguenti frasi di rischio o indicazioni di pericolo: R50/H400; H413/R53; H400 H410/ R50/53; H412/ R52/53; H411/ R51-53; EUH059/R59.

La cartuccia di toner non deve rilasciare polveri nell'ambiente.

### **Manuale di istruzioni**

L'apparecchiatura offerta deve essere fornita di un manuale di istruzioni, o altra documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, o se non disponibile in lingua inglese, che informi sul corretto uso (con riferimento agli impatti ambientali) delle apparecchiature che includa: le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...), per la stampa fronte-retro (con l'utilizzo dell'unità duplex se prevista), per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto ecc.; la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo in particolare sul recupero e riciclo dei toner , ecc...);

il corretto posizionamento dell'apparecchio nei locali di lavoro al fine di ridurre l'esposizione alle emissioni nocive del personale;

informazioni sulle opzioni attivabili per un ridotto consumo di energia;

Il manuale di istruzioni, contenente le informazioni sopra indicate, deve essere fornito in formato elettronico e/o deve essere reso disponibile sul sito web del produttore. Dovrà essere fornito in formato cartaceo un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:

all'accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi all'accensione;

ad accedere al sito dove è contenuto il manuale di istruzioni.

### **Informazioni sul prodotto**

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature e/o le funzioni opzionali, l'offerente dovrà fornire puntuali istruzioni agli utenti volte a fornire informazioni:

sul consumo energetico massimo associato alle diverse modalità operative

sul servizio di ritiro e trattamento RAEE.

sul servizio di assistenza e manutenzione

### **Riciclabilità**

L'apparecchiatura deve essere progettata per il disassemblaggio, anche al fine di facilitare il riciclo dei materiali di cui è composta.

Le parti in plastica con un peso superiore a 25 gr e devono presentare una marcatura permanente che ne identifichi il materiale, in conformità alla norma ISO 11469 o equivalente e devono essere composte di un solo polimero o polimeri compatibili con il riciclaggio.

### **Requisiti dell'imballaggio**

L'imballaggio primario deve:

a) rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.

b) essere costituito, se in carta o cartone per almeno il 80% in peso da materiale riciclato, se in plastica, per almeno il 60%.





#### Gestione rifiuti elettrici ed elettronici

Il fornitore deve assicurare il ritiro e trattamento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) nel rispetto delle indicazioni contenute nel D.L 49/2014 e al Dlgs 152/2006. Il fornitore, su richiesta della Pubblica Amministrazione si rende disponibile a fornire il servizio di ritiro di RAEE storici.

#### 4.3 Conformità – metodo di verifica

Nel presente paragrafo si indica la metodologia di verifica dei requisiti ambientali che le singole Amministrazioni contraenti potranno seguire durante la fase di verifica di conformità eseguita prima della data di accettazione della Fornitura del servizio P&CM. Per tutti i requisiti ambientali inseriti nella tabella sottostante il Fornitore deve impegnarsi a fornire le apparecchiature office e la relativa documentazione a corredo, che rispettino i requisiti indicati nel presente Capitolato Tecnico rispettivamente al par. 4.2.

Requisito	Metodo di verifica
<b>Consumo energetico</b>	<b>Verifica:</b> il possesso dell’etichetta ENERGY STAR 3.0, o di un’etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio (quali a titolo esemplificativo Der Blaue Engel, Nordic Swan Ecolabel) vale come mezzo di presunzione di conformità, ovvero la presentazione di un rapporto di prova con i dati in TEC, espressi in kWh/settimana, o in OM, espressi in W, a seconda della tecnologia e del formato dei consumi energetici rilevati nelle diverse fasi di funzionamento, misurati secondo le procedure ed i test riportati nelle linee guida Energy Star. Tale rapporto di prova deve essere rilasciato in accordo con le norme ISO/IEC 10561 e IEC 62301 da un laboratorio accreditato UNI CEI EN ISO IEC 17025 .
<b>Carta</b>	<b>Verifica:</b> il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all’utente (Manuale d’uso, altri documenti di prodotto) riportante l’indicazione della possibilità di uso della carta riciclata al 100% anche in caso di stampa/copia in modalità fronte-retro.
<b>Funzionalità fronte-retro</b>	<b>Verifica:</b> il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all’utente (Manuale d’uso, altri documenti di prodotto) contenente anche esplicita indicazione delle modalità di impostazione della funzionalità di stampa/copia fronte-retro. Il possesso dell’etichetta Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
<b>Utilizzo di cartucce di toner rigenerate</b>	<b>Verifica:</b> il rispetto del requisito è comprovato attraverso un dossier tecnico che attesti il possesso del requisito e attraverso la dichiarazione di compatibilità con l’utilizzo di prodotti rigenerati contenuta nel manuale d’uso. Il possesso di un’etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) che includa il rispetto del criterio equivale a mezzo di presunzione di conformità.
<b>Toner ed inchiostri, sostanze pericolose e</b>	<b>Verifica:</b> presentazione delle schede di sicurezza delle polveri e degli inchiostri presenti nei toner e nelle cartucce rigenerate, uniformate al Regolamento (CE) n. 1907/2006 del



<b>metalli pesanti: limiti ed esclusioni.</b>	Parlamento europeo e del Consiglio concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche (REACH) e s.m.i..
<b>Riciclabilità</b>	<b>Verifica:</b> i requisiti devono essere comprovati attraverso opportuna documentazione tecnica e manuale di disassemblaggio. Il possesso dell'etichetta Nordic Ecolabelling, Der Blaue Engel, o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità.
<b>Manuale di istruzioni</b>	<b>Verifica:</b> I prodotti in possesso dell'etichetta ambientale Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling, di un'altra etichetta di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio, sono presunti conformi. Nel caso di offerte di prodotti non in possesso di tali etichette, l'offerente dovrà presentare un'idonea dichiarazione. Al momento della consegna dei beni deve essere fornita una copia del manuale di istruzioni e un suo estratto in formato elettronico.
<b>Informazioni sul prodotto</b>	<b>Verifica:</b> l'offerente dovrà fornire copia del materiale informativo contenente le informazioni sopra citate che sarà presente in dotazione ai prodotti o disponibile sul sito del produttore. Il possesso dell'etichetta Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
<b>Requisiti dell'imballaggio</b>	<b>Verifica:</b> dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa offerente. L'aggiudicatario dimostra il rispetto del requisito di cui alla lett. b) con un'Asserzione Ambientale Autodichiarata" conforme alla norma UNI EN ISO 14021, ovvero una dichiarazione, un simbolo o un grafico che riporti almeno tale indicazione minima di contenuto di riciclato (ad esempio il simbolo del ciclo di Mobius).
<b>Gestione rifiuti elettrici ed elettronici</b>	<b>Verifica:</b> Dichiarazione del legale rappresentante dell'offerente. L'amministrazione, verificherà che il fornitore assicuri il ritiro ed il trattamento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

In relazione alla articolazione del servizio, in sede di esecuzione (fase di installazione delle apparecchiature), l'Amministrazione aderente alla Convenzione acquisirà la documentazione di cui alla presente tabella, che accompagnerà le apparecchiature installate.

## 5. DESCRIZIONE SERVIZIO "Print & Copy Management"

Il P&CM è un servizio finalizzato all'ottimizzazione dei processi di stampa mediante la riduzione e razionalizzazione del numero di stampe e copie ed idoneo dimensionamento delle stampanti ed apparecchiature multifunzione che comprende, oltre alle attività relative all'ottimizzazione del parco stampanti ed apparecchiature multifunzione e della gestione dei processi di stampa e dei flussi documentali, installazione di dispositivi per la produzione di immagini (stampanti e multifunzione), la fornitura ed il ritiro dei materiali consumabili, i servizi di assistenza tecnica e manutenzione e la formazione del personale.

A fronte di un costo pagina (c.d. costo click) prefissato e «all inclusive», quantificato in base al numero di utenti gestiti, il P&CM prevede:



- a) l'installazione di apparecchiature office,
- b) l'assistenza e manutenzione,
- c) la fornitura dei materiali di consumo,
- d) l'attività di profilazione utenti (accounting),
- e) la stesura di politiche di stampa adeguate (Green Printing policies),
- f) la gestione, l'attività di monitoraggio, di ottimizzazione dell'utilizzo e di razionalizzazione dei costi;
- g) implementazione di workflow documentali.

A tal proposito, si evidenzia che tutte le apparecchiature office proposte nell'ambito del progetto di implementazione del servizio P&CM dovranno essere nuove di fabbrica e di prima installazione, conformi ai requisiti e certificazioni richiesti nel presente Capitolato e rispondenti alle specifiche esigenze della PA, coerentemente con quanto emerge durante la fase progettuale.

Il servizio è configurato come contratto «a costo pagina (click)» in cui l'importo è definito sulla classificazione e sul numero di utenti gestiti e sui livelli di produttività inclusi.

Per ciascun utente gestito si prevede un quantitativo trimestrale prefissato di click inclusi, definendo tre produttività b/n e colore, come meglio specificato nella Tabella 6 del presente paragrafo.

Si rammenta, al tal proposito, che **la definizione della quotazione del click** è rapportata ad una copertura toner, secondo la "pagina standard" definita rispettivamente:

1. Materiale di consumo originale → per il monocromatico dalla ISO/IEC 19752 (sia tecnologia laser che inkjet) e per la quadricromia dalla ISO/IEC 19798 (solo tecnologia laser) e ISO/IEC 24711 (solo tecnologia inkjet);
2. Materiale di consumo rigenerato → la DIN 33870 nel caso di toner rigenerati per periferiche di stampa/copia elettrofotografica e la DIN 33871-1 nel caso di cartucce rigenerate per periferiche di stampa/copia inkjet.

Per click si intende la produzione di una pagina stampata/fotocopiata/faxata in monocromatico e/o in quadricromia, sia in formato A4 che A3.

Il costo del click è riferito ad ogni singola facciata della pagina prodotta. La funzione di fronte/retro pertanto è da considerarsi come n. 2 click.

La scansione è considerata un click non quotato, pertanto la produzione di scansioni non costituisce alcun costo.

Di seguito si riporta un riepilogo di tutti i servizi/attività minimi/e che compongono l'erogazione del servizio "P&CM".

Ambito	Specifiche del servizio P&CM
HARDWARE	Manutenzione del parco installato
	Fase di start-up
	Assistenza e tempi di intervento
	Fornitura materiale di consumo
	Attività di fine contratto
SOFTWARE	Profilazione utenza
	Click Smartcard



Ambito	Specifiche del servizio P&CM
	Green Printing Policy
	Profilazione utenti extra
	Assistenza e Gestione da remote
	Monitoraggio e reportistica del Total Cost of Ownership
	Lettura contatori automatica
	Digitalizzazione e archiviazione dei documenti
	Gestione fax online
<b>CUSTOMER CARE</b>	Call Center
	Formazione agli utenti
	Governance del contratto
	Customer Support
	Customer Satisfaction

Il servizio P&CM prevede dei **corrispettivi minimi garantiti** e si intendono comprensivi di:

- Fase progettuale, limitatamente al progetto esecutivo, di cui al precedente par. 3.5;
- Servizi minimi hardware di cui al successivo par. 5.1;
- Servizi minimi software di cui al successivo par. 5.2;
- Assistenza agli utenti di cui al successivo par. 5.3;
- Produttività trimestrale di click inclusi, determinati come segue:

Tipologia di Produttività	Produttività trimestrale Click monocromatici inclusi	Produttività trimestrale Click colore inclusi
<b>Alta</b>	<b>1.000 click x N° utenti*</b>	<b>300 click x N° utenti*</b>
<b>Media</b>	<b>500 click x N° utenti*</b>	<b>150 click x N° utenti*</b>
<b>Bassa</b>	<b>250 click x N° utenti*</b>	<b>75 click x N° utenti*</b>

**Tabella 6 - Livelli di produttività garantita**

(\*) LE PRODUTTIVITA' TRIMESTRALI DI CLICK INCLUSI SONO UGUALI PER CIASCUNA CLASSIFICAZIONE DI UTENTE GESTITO, DI CUI AL PAR. 3.4.1, TABELLA 2 DEL PRESENTE CAPITOLATO TECNICO.

Si precisa che il canone trimestrale dovuto sarà calcolato in base alla seguente formula:

$$\text{Canone}_x = \sum_{k=1}^3 \sum_{j=1}^2 \sum_{i=1}^5 \text{Utenti}_{i;j;k} * \left( \text{Numero Click mono}_k * \text{Costo Click Mono}_{i;j;k} + \text{Numero Click colore}_k * \text{Costo Click Colore}_{i;j;k} \right)$$



Dove:

$\text{Canone}_x$  = Corrispettivo del servizio P&CM, per la durata contrattuale, fatturato trimestralmente, determinato in base al numero di Utenti, alla produttività trimestrale di click inclusi, sia monocromatici che a colore, e al numero di utenti gestiti di ciascuna classe, ai costi click offerti e relativo alla durata contrattuale prescelta.

X= 1,2,3 Corrisponde alle tre durate contrattuali:

1. 36 mesi
2. 48 mesi
3. 60 mesi

Costo Click Mono $_{i,j,k}$  e Costo Click Colore  $_{i,j,k}$  sono i prezzi offerti per i click in bianco e nero e a colori, per le differenti tipologie di produttività, classi di utente, tipi di sede e durata contrattuale.

K= 1,2,3 Corrisponde alle seguenti produttività:

1. Alta
2. Media
3. Bassa

i = 1, 2, 3, 4, 5 Corrisponde alle seguenti classi di utente:

1. CLASSE UTENTE - RAPPORTO MINIMO
2. CLASSE UTENTE - RAPPORTO BASSO
3. CLASSE UTENTE - RAPPORTO MEDIO
4. CLASSE UTENTE - RAPPORTO ALTO
5. CLASSE UTENTE - RAPPORTO MOLTO ALTO

j = 1, 2 Corrisponde alle seguenti tipo di sedi

1. Sede  $\geq 200$  utenti
2. Sede  $100 \leq$  utenti  $< 200$

Il corrispettivo relativo agli **extra click**, sia monocromatici che a colori, sarà contabilizzato, secondo le modalità indicate al par. 5.1.5.

### **5.1 Servizi minimi hardware**

Nell'ambito del Progetto Esecutivo, il Fornitore dovrà indicare le informazioni relative a ciascuna tipologia di apparecchiatura office proposta, specificando la marca, il modello, la quantità e le caratteristiche tecniche e funzionali, che intenderà effettivamente installare a fronte del progetto esecutivo.

In ogni caso, il Fornitore dovrà garantire che le apparecchiature siano:

- nuove di fabbrica e di prima installazione;



- corredate di tutta la documentazione tecnica, manuali d'istruzione e scheda dati di sicurezza;
- in possesso di tutti i livelli prestazionali minimi richiesti nel presente Capitolato Tecnico. L'attestazione dei livelli prestazionali è estesa ai servizi migliorativi, di cui al presente Capitolato Tecnico, qualora il Fornitore abbia dichiarato il possesso degli stessi in sede di Offerta Tecnica.

#### 5.1.1 Assistenza e Manutenzione

Il Fornitore dovrà mettere in opera una struttura organizzativa e tecnologica adeguata a far fronte alle richieste di intervento di assistenza e manutenzione che dovessero rendersi necessarie per l'intera durata del contratto di servizio.

I servizi di manutenzione che si riferiscono alle apparecchiature oggetto del servizio P&CM, si intendono comprensivi di manutenzione e assistenza HW/SW di base e dei relativi materiali di consumo necessari al mantenimento funzionale delle stesse apparecchiature.

Sono identificate le seguenti categorie di interventi di manutenzione, che il Fornitore dovrà garantire in ogni caso, a seconda del tipo di attività effettuata.

##### 5.1.1.1 Manutenzione ordinaria

Per **“manutenzione ordinaria”** si intende l'attività di diagnosi e rimozione dei guasti/malfunzionamenti delle apparecchiature office installate (stampanti, fax, scanner, fotocopiatrici e/o apparecchiature multifunzione) che si dovessero verificare nell'intera durata contrattuale.

L'Amministrazione comunicherà tempestivamente al Fornitore il verificarsi del guasto/malfunzionamento e, se facilmente individuabile, la natura precisa dello stesso. Qualora il guasto/malfunzionamento fosse non immediatamente identificabile, sarà sufficiente una descrizione dello stato dell'apparecchiatura. In entrambi i casi, tali informazioni consentiranno al Fornitore di ottimizzare il proprio intervento tecnico, recandosi presso l'Amministrazione adeguatamente equipaggiato.

L'intervento di assistenza dovrà avvenire mediante l'apertura del ticket (richiesta di intervento). L'amministrazione dovrà fornire almeno:

- codice/numero di matricola assegnato all'apparecchiatura office;
- tipo di assistenza richiesta (se ordinaria o straordinaria)

Il Fornitore, a fronte di suddetta apertura, dovrà fornire almeno:

- il numero di identificazione del ticket;
- codice/numero assegnato all'apparecchiatura office;
- la data e l'ora di apertura ticket;
- tipo di assistenza richiesta.

L'apertura del ticket potrà avvenire mediante i seguenti canali di comunicazione, preventivamente concordati con l'Amministrazione durante la fase di start – up e implementazione del servizio (rif. Par. 5.1.3):

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 5.3.1;
- indirizzo email per le attività di assistenza tecnica;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato all'Amministrazione l'apposito identificativo e la password;
- via fax. Si precisa, a tal proposito, che il ticket si ritiene “aperto” a partire dalla data e ora di ricezione del fax.



*(\*) Il numero di telefono dovrà essere un "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.*

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura a fronte di un malfunzionamento ordinario, dovrà avvenire entro i termini di cui al par. 5.1.2 del presente Capitolato Tecnico.

#### 5.1.1.2 Manutenzione straordinaria

Per "manutenzione **straordinaria**" (extra Convenzione e a pagamento) si intende l'intervento per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura office da parte degli utenti gestiti;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile del contratto dell'amministrazione o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Gli interventi verranno remunerati previa produzione di opportuna documentazione. Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre un preventivo e una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che l'intervento sia di tipo straordinario. L'intervento stesso potrà essere effettuato solo previa autorizzazione della PA.

Analogamente agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura a fronte di un malfunzionamento straordinario, dovrà avvenire entro i termini di cui al par. 5.1.2 del presente Capitolato Tecnico a decorrere dal momento (data e ora) di rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini suindicati, saranno calcolate e applicate le relative penali definite nella Convenzione.

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).
- Tipo di attività effettuata;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- Elenco degli elementi sostituiti;
- Firma del responsabile della PA.



La documentazione idonea a comprovare la corretta ed effettiva esecuzione di un intervento di manutenzione straordinaria, debitamente segnalato e autorizzato, dovrà essere allegata alle eventuali fatture afferenti i suddetti interventi.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, ambientalmente compatibile dei prodotti provenienti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art.266 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i..

#### 5.1.1.3 Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'amministrazione

Per ordini superiori a n. 500 utenti gestiti, l'Amministrazione può richiedere, in fase di ordinativo di fornitura, che il Fornitore effettui un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione. Si segnala, a tal proposito, che nel flusso dati scambiato tra l'Amministrazione ed il fornitore, dovrà essere aggiunto anche il numero di ticket eventualmente assegnato dall'Amministrazione.

In sede di Convenzione il Fornitore valuterà quale tra le seguenti integrazioni intende attivare:

- **integrazione SW dei sistemi Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing ad esempio attraverso l'utilizzo di web-services, tabelle di frontiera, procedure Extract-Transform-Load (ETL);
- **accesso tramite web-interface al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;
- **invio di email "strutturata":** l'invio delle informazioni necessarie all'aggiornamento dello stato di una richiesta avverrà mediante l'interscambio di email strutturate, affinché un'apposita procedura SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

#### 5.1.2 Tempi di intervento

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti HW e SW secondo le modalità sopra descritte e, dall'apertura del ticket, entro il termine di:

- 16 ore lavorative – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le apparecchiature oggetto di intervento nei capoluoghi di provincia/città metropolitane;
- 20 ore lavorative – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le apparecchiature oggetto di intervento fuori provincia/città metropolitane e nel resto del territorio nazionale.

Il Fornitore è obbligato, invece, a procedere con la sostituzione del HW entro le **32 ore lavorative** – esclusi sabato, domenica e festivi - successive all'apertura del ticket, qualora il ripristino dell'apparecchiatura guasta non possa essere garantito entro i termini sopra indicati.

Si precisa che le apparecchiature HW in sostituzione dovranno avere requisiti tecnici e funzionali uguali o migliori rispetto all'apparecchiatura sostituita. Le apparecchiature in sostituzione dovranno essere corredate anche di eventuali software necessari per garantire l'effettiva continuità del servizio.

Il fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art. 266, comma IV, del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Al fine di garantire un costante monitoraggio dei servizi di assistenza tecnica e quindi degli interventi effettuati, il Fornitore dovrà predisporre un report riguardante l'attività erogata e gli indicatori che misurano il livello prestazionale del servizio. Il report dovrà riportare, inoltre, il riepilogo e la cronologia degli interventi effettuati, corredate con le informazioni minime





sopra elencate. Il report dovrà essere reso disponibile con tempistiche e modalità da concordare con l'Amministrazione ordinante ed eventualmente con Consip.

### 5.1.3 Fase di start-up

L'avvio del servizio P&CM è preceduta da una fase di start-up della struttura organizzativa e tecnologica, che consente di implementare e avviare operativamente il servizio di P&CM. La fase di start-up ha inizio nel giorno corrispondente alla data di accettazione dell'ordinativo di fornitura da parte del Fornitore ed ha termine con la "*Data di accettazione della Fornitura*" del servizio in oggetto.

La fase di start-up si compone delle seguenti attività:

- L'Amministrazione dovrà rendere disponibili sia tutte le informazioni relative all'infrastruttura tecnologica, come ad es. i punti rete (e i relativi dati di rete) per la connessione delle apparecchiature multifunzione e delle stampanti ad uso personale, queste ultime eventualmente necessarie per soddisfare il servizio P&CM per gli utenti classificati nel range di rapporto "minimo medio e basso, sia le informazioni logistiche, come ad es. lo spazio sulle postazioni di lavoro e/o nei locali adibiti alle attività di stampa/copia. Nel caso in cui le informazioni non fossero rese disponibili al Fornitore, la fase di start – up avrà inizio dal momento in cui l'Amministrazione completerà la documentazione con suddette informazioni.
- Durante la fase di start-up, il Fornitore dovrà installare le apparecchiature office e tutti i software a corredo delle stesse, al fine di consentire l'operatività di tutte le funzioni. Inoltre dovrà installare tutti i servizi minimi a corredo, in coerenza con quanto previsto dal presente Capitolato, atti a garantire le attività quali ad es. profilazione utenza, monitoraggio e reportistica.

Al fine di attestare l'avvenuta installazione e corretto avvio dell'operatività dovrà essere redatto un *verbale di installazione* e firmato in contraddittorio con l'Amministrazione, la cui data verrà considerata quale "**Data di Accettazione della Fornitura**". Il verbale dovrà altresì contenere almeno le seguenti informazioni:

- conferma dell'idoneità del luogo di installazione dell'apparecchiatura;
- estremi dell'ordinativo di fornitura;
- data dell'avvenuta installazione;
- numero progressivo assegnato alla specifica installazione;
- numero di apparecchiature oggetto del verbale;
- attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento di cui al paragrafo 5.3.2 del presente Capitolato;
- documentazione a corredo

La fase di start-up può avere una durata variabile a seconda della complessità della struttura da organizzare e del numero e tipologia di utenti da gestire, ed è riferita ad ogni singola sede, per cui l'Amministrazione acquista il servizio di P&CM.

In caso di multi-sede, infatti, la durata dello start-up è comunque rapportata al numero di utenti da gestire in ciascuna sede, ma l'ordine di implementazione del P&CM nelle varie sedi dovrà preventivamente essere indicato dall'Amministrazione interessata.

Al fine di agevolare la programmazione dell'implementazione del P&CM in caso di multi-sede, l'Amministrazione dovrà rendere noto l'ordine di priorità al momento di emissione dell'ordinativo di fornitura.

Nella tabella seguente si indica una serie di cluster, funzionali a definire la durata di start-up del servizio presso le PPAA, conteggiata a partire dalla data di stipula del contratto e rapportata al numero degli utenti da gestire:



Cluster	N° utenti totali	Durata fase di start -up sede unica	Durata fase di start -up multi sede
1	Minore di 350	Fino a 30 giorni lavorativi	Fino a 45 giorni lavorativi
2	Da 351 a 550	Fino a 45 giorni lavorativi	Fino a 60 giorni lavorativi
3	Da 551 a 800	Fino a 60 giorni lavorativi	Fino a 75 giorni lavorativi
4	Oltre 800	Fino a 75 giorni lavorativi	Fino a 90 giorni lavorativi

Resta l'obbligo del Fornitore di rispettare le durate di start-up del servizio, come indicato nella tabella precedente.

Durante la fase di start-up del servizio P&CM deve essere garantito il normale svolgimento delle attività degli utenti interessati.

Eventuali temporanee sospensioni delle attività degli utenti, necessariamente legate all'implementazione del servizio e quindi imputabili o al Fornitore o all'Amministrazione, dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e programmate tra le parti.

Si rammenta che sarà onere dell'amministrazione rimuovere ed eventualmente dismettere le apparecchiature office già presenti presso la propria sede e che non saranno funzionali nell'ambito del contratto di servizio P&CM.

*A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla **Ragioneria Generale dello Stato**, rispettivamente nella **circolare n. 43** del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella **circolare n. 33** del 29 dicembre 2009 (Cessione dei beni mobili ai fini di : i) vendita; ii) cessione gratuita; iii) dismissione e smaltimento) e nella **circolare n. 4** del 26 gennaio 2010.*

#### 5.1.4 Fornitura materiale di consumo

Il Fornitore dovrà garantire la consegna del materiale di consumo, ad eccezione della carta, per l'intero parco apparecchiature office installato e funzionale all'erogazione del servizio "P&CM".

Nel caso in cui le apparecchiature office installate dal Fornitore abbiano funzioni di finitura con pinzatura dei documenti, si intende inclusa anche la fornitura dei punti metallici.

Il materiale di consumo dovrà rispettare i requisiti ambientali afferenti le sostanze pericolose, come meglio specificato nel par. 4.2 del presente Capitolato Tecnico.

Nel caso in cui il Fornitore fornisca cartucce rigenerate, queste dovranno rispettare almeno uno degli standard di qualità per le cartucce rigenerate in base alla tecnologia utilizzata, ovvero:

a) Per le cartucce di toner:

- DIN Technical report No. 155:2007-09 per stampa monocromatica e a colori;
- DIN 33870-1:2012 per stampa monocromatica;
- DIN 33870-2:2012 per stampa a colori;
- ASTM F:2036 per stampa monocromatica.

b) Per le cartucce a inchiostro:



- DIN 33871-1:2012 per stampa monocromatica e a colori
- DIN 33871-2:2009 per stampa a colori.

E' onere del Fornitore monitorare i consumi di ciascuna apparecchiatura office installata in rete e funzionale all'erogazione del servizio P&CM consegnando il materiale di consumo in tempi utili per evitare dei fermi macchina. Tale attività può avvenire ad esempio avvalendosi della funzione di riordino automatico del materiale di consumo.

La consegna del materiale di consumo dovrà garantire la massima continuità del servizio (e quindi dell'utilizzo dell'apparecchiatura). Eventuali fermi macchina dovuti all'esaurimento del materiale di consumo sono considerati a tutti gli effetti dei fermi macchina dovuti a guasti e/o malfunzionamenti e pertanto saranno gestiti come dettagliato al par. 5.1.4 del presente Capitolato.

Le richieste del materiale di consumo potranno essere effettuate, in alternativa, nelle seguenti modalità e comunque concordate preventivamente con il Fornitore:

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 5.3.1;
- indirizzo email per le attività di richiesta materiale di consumo;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato all'Amministrazione l'apposito identificativo e la password;
- via fax. Si precisa, a tal proposito, che la richiesta è da ritenersi valida a partire dalla data e ora di ricezione del fax.

Contestualmente alla consegna, il materiale di consumo, ed in particolare il toner/la cartuccia, dovrà essere accompagnato dalla scheda dati di sicurezza da cui si evinca il rispetto dei requisiti descritti nel par. 4.1 del presente Capitolato Tecnico. La consegna del materiale di consumo deve essere tracciata attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).

Sarà a carico del Fornitore ogni attività connessa al ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo esausti, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del servizio P&CM.

Il servizio di ritiro del materiale di consumo potrà essere effettuato secondo le seguenti modalità, preventivamente concordate in fase di start – up (rif. par. 5.1.3):

- Prevedere i contenitori per la raccolta delle cartucce sostituite. I contenitori dovranno essere adibiti alla raccolta del materiale di consumo sostituito delle apparecchiature office installate e oggetto del servizio P&CM;
- Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta.
- Alla richiesta, da parte dell'Amministrazione, per il ritiro dei materiali di consumo usati, dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dall'Amministrazione richiedente e dal Fornitore al momento del ritiro di suddetto materiale.

#### *5.1.5 Attività di fine contratto*

Al termine della durata contrattuale di ogni singolo ordinativo di fornitura relativo all'erogazione del servizio "P&CM" descritto nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione, provvederà all'attività di disinstallazione delle apparecchiature office installate in fase di start-up e funzionali al suddetto servizio. Contestualmente dovrà altresì provvedere a contabilizzare i click totali effettuati.



#### 5.1.6 Servizio di disinstallazione

Il Fornitore provvederà a ritirare le apparecchiature office precedentemente installate, a sue spese, nei termini di seguito descritti:

- Fino a n. 30 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM;
- Da n. 31 a n. 60 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM;
- Da n. 61 a n. 90 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 90 (novanta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM;
- Oltre n. 90 apparecchiature, il ritiro deve essere concordato con l'Amministrazione appaltante.

Oltre alle attività di disinstallazione dell'hardware, il Fornitore dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

In particolare, il Fornitore dovrà:

- Prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- Prevedere, all'atto del ritiro dell'apparecchiatura, la disinstallazione di tutti gli Hard Disk e/o i dispositivi di memoria di massa. Gli Hard Disk e/o i dispositivi di memoria di massa disinstallati dovranno essere resi all'Amministrazione appaltante che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare;
- Prevedere la consegna all'amministrazione come disciplinato nel contratto dei dati inerenti il parco disinstallato e relativo al servizio erogato e di tutta la reportistica contenente la situazione di chiusura contratto.

Infine, sarà onere del Fornitore porre in essere tutte le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il ritiro "al piano", imballaggio, facchinaggio e trasporto.

#### 5.1.7 CONGUAGLIO EXTRA CLICK

Contestualmente al ritiro delle apparecchiature dovrà essere effettuata la lettura finale del contatore office dei click totali effettuati da tutte le apparecchiature, ai fini della fatturazione degli eventuali **extra click**, sia monocromatici che a colori, rispetto al quantitativo trimestrale prefissato di click inclusi per ciascuna classe di utente.

Al fine di rispondere alle diverse esigenze di fatturazione e di contabilizzazione della spesa e previo accordo tra l'Amministrazione appaltante e il Fornitore, l'attività di conguaglio e fatturazione degli extra click potrà essere anche effettuata con cadenza-annuale durante l'intera durata contrattuale o eventualmente definita durante la fase di start up descritta al par. 5.1.3.

### 5.2 Servizi minimi software

#### 5.2.1 Profilazione utenza e Accounting

Il servizio di profilazione dell'utenza dovrà essere reso disponibile al momento della data di accettazione della Fornitura e dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione in fase di start up. In particolare, per profilazione si intende la creazione di account/profili personalizzati relativi al livello di utilizzo delle funzioni disponibili sulle apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del P&CM.

L'autenticazione dell'utente sull'apparecchiatura office dovrà avvenire mediante l'utilizzo della propria tessera (badge).



Ad eccezione delle apparecchiature office “ad uso personale” (destinate agli utenti di tipologia “minima” e/o “bassa”), tutte le apparecchiature office installate dal Fornitore devono, quindi, essere corredate di un lettore badge, capace di rilevare la “lettura a banda magnetica” o la “lettura di prossimità”, a seconda del sistema di rilevazione esistente presso l’Amministrazione. In caso di impossibilità temporanea di utilizzo del badge da parte dell’utente gestito, il Fornitore deve prevedere in ogni caso l’accesso anche direttamente dal pannello dell’apparecchiatura attraverso l’assegnazione “ad personam” di utenza e password.

Le apparecchiature dovranno essere tutte dotate di un sistema di gestione degli accessi e di profili personalizzabili, in numero superiore rispetto al numero di utenti assegnati a ciascuna apparecchiatura.

La classificazione dei profili di accesso e/o utilizzo dovrà essere definita in accordo con l’Amministrazione. In ogni caso la profilazione di ciascun utente dovrà essere provvista di:

1. Impostazioni obbligatorie (set up di default):
  - Utilizzo fronte/retro;
  - Draft printing (modalità bozza)
2. Impostazioni personalizzabili (tutte e/o in alternativa, a seconda delle specifiche esigenze della PA)
  - Utilizzo del colore;
  - Utilizzo del formato A3/A4;
  - Livello di qualità della stampa (risoluzione);
  - Utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione e/o fax);
  - Individuazione di quantità e tipologia di apparecchiature utilizzabili da ciascun utente.

#### 5.2.2 Attività di monitoraggio

Per tutta la durata contrattuale di ogni singolo ordinativo di fornitura relativo all’erogazione del servizio “P&CM” descritto nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore provvederà all’attività di monitoraggio delle apparecchiature office installate e dovrà:

- monitorare i dispositivi installati;
- controllarne lo stato dei materiali di consumo;
- ricevere e gestire gli allarmi relativi a materiali di consumo in esaurimento;
- effettuare le letture dei contatori di pagine dei dispositivi;
- effettuare ricerche, qualora richieste dalla PA, anche complesse e reportistiche su tutti i dati rilevati dai dispositivi;
- disporre dei dati e degli indicatori sui volumi, consumi, copertura media, durata e frequenza dei cambi di consumabili.

#### 5.2.3 Click Smartcard

La soluzione “Click Smartcard” deve prevedere che il lavoro di stampa venga inoltrato ad un apposito server messo a disposizione dell’Amministrazione, che provvederà a memorizzare il suddetto lavoro e che lo invierà al dispositivo di stampa (con conseguente produzione del lavoro cartaceo) solo a seguito dell’autenticazione dell’utente.

Il servizio deve pertanto fornire un elevato livello di sicurezza e riservatezza, in quanto potrà essere possibile stampare un documento e ottenere la copia cartacea solo a seguito di autenticazione.



A seguito dell'autenticazione, l'utente, oltre a poter completare il processo di produzione del lavoro di stampa, dovrà avere anche la possibilità di visualizzare le proprie code di stampa memorizzate sul server ed eventualmente cancellarle. I lavori di stampa non rilasciati, verranno automaticamente cancellati dal sistema, dopo un periodo stabilito con la PA.

Sarà cura e a spese del Fornitore fornire quanto necessario per l'installazione del servizio di Click Smartcard e, in ogni caso, dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- ✓ **Fornitura e installazione dei lettori badge** che, a seconda della tipologia utilizzata presso l'ente, dovranno prevedere la lettura "a banda magnetica" oppure "a prossimità". I badge devono essere, inoltre abilitati e profilati secondo le specifiche esigenze degli utenti gestiti, e comunque in coerenza con quanto già descritto al par. 5.2.1.;
- ✓ **Monitoraggio delle attività di stampa/copia**, il Fornitore dovrà rendere disponibile con periodicità da definire con l'Amministrazione un report dettagliato contenente l'informazione precisa delle attività che ciascun "Centro di costo" sostiene nell'ambito del servizio P&CM.
- ✓ **Plafonds di click** → il Fornitore dovrà rendere possibile la registrazione sulla smartcard di un plafond di click/mese (come ad es. l'utilizzo delle carte con credito prepagato) per ciascun utente gestito e associati ai rispettivi profili di utilizzo assegnati e definiti in accordo con la PA: qualora non sia possibile abilitare i badge già in possesso degli utenti, il Fornitore dovrà anche fornire i badge abilitabili e pari al numero di utenti da gestire. Si rammenta, a tal proposito, che l'assegnazione del numero click/mese oppure click /trimestre per utente è solamente volta a stimare a priori i livelli di produttività e finalizzata ad agevolare l'analisi dell'andamento dei costi.

#### 5.2.4 Green Printing Policy

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente redigere e applicare una "Green Printing Policy", atta ad ottimizzare i processi di stampa, in osservanza sia delle specifiche esigenze degli utenti da gestire che di best practices nell'ambito della sostenibilità ambientale. La stesura e presentazione della Green Printing Policy dovrà avvenire nella fase di definizione e invio del progetto esecutivo all'amministrazione richiedente.

In particolare, la Green Printing Policy, dovrà osservare una serie di buone pratiche, come ad es.:

- stampa/copia più pagine per foglio e/o stampa fronte/retro di default, la stampa del foglio "banner" disabilitata di "default", che garantiscono riduzione dello spreco di carta e del consumo energetico;
- impostazioni di **spegnimento automatico** (o comunque in modalità risparmio energetico) delle apparecchiature a seguito di tempi di inutilizzo prestabiliti;
- **rilascio delle stampe** azionabile soltanto **tramite autenticazione** diretta sull'apparecchiatura da parte dell'utente (accesso esclusivamente tramite login dell'utente);
- gestione automatizzata degli output di stampa e **gestione delle code di stampa**, attraverso il monitoraggio e il controllo dell'output delle apparecchiature office, anche da remoto.

In tal modo si dovrà garantire:

- ✓ intervento su aree critiche;
- ✓ riduzione dello spreco di carta e del consumo energetico;
- ✓ invio automatico dei lavori di stampa alle apparecchiature office più appropriate ed efficienti;
- ✓ funzionalità di "**routing**" (in caso di presenza di un centro stampa presso la PA), ossia il dirottamento dei lavori di stampa complessi al centro stampa oppure ad apparecchiature predefinite e con più elevati livelli prestazionali. L'attività di routing dovrà essere effettuata sulla base di regole stabilite e concordate con l'amministrazione a seconda delle specifiche esigenze dell'ufficio e/o degli utenti gestiti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le regole possono essere classificate secondo:



- lavori di stampa con un numero di pagine superiore ad un minimo stabilito (es. > 30 pagine);
  - nome del documento;
  - nome dell'utente;
  - stato del dispositivo;
  - tipologia documento (es. testo/immagine/colore/email/fattura/ordine...)
- Cancellazione dei lavori di stampa dal sistema se non vengono stampati entro 24 ore;
  - Pre-Impostazioni dal Driver di Stampa per specifica applicazione (esempio stampa word in fronte/retro; stampa power point in risoluzione di stampa predefinita; Stampa delle email in bianco nero; ecc.)

#### 5.2.5 Profilazione utenti extra

Il servizio aggiuntivo "Profilazione Utenti Extra" prevede l'attività di:

- profilazione di ciascun utente extra, secondo quanto già descritto ai paragrafi 5.2.1 e 5.2.2 del presente Capitolato;
- il servizio di monitoraggio e reportistica, atto a controllare i consumi effettuati sulle apparecchiature office installate e secondo quanto già descritto al paragrafo 5.2.6 del presente Capitolato.

Il servizio è volto a dare un valore aggiunto alle Amministrazioni che abbiano esigenza di estendere, successivamente all'emissione dell'ordinativo di fornitura iniziale, il servizio P&CM (ovvero l'utilizzo e l'accesso alle apparecchiature office installate) anche ad utenti assiduamente presenti presso le proprie strutture, come ad esempio personale non amministrativo, collaboratori esterni e/o consulenti.

Il servizio può essere utilizzato a titolo di esempio dalle Amministrazioni, quali:

- Università (estensione dell'accesso ai soggetti di supporto alla docenza come tutor, stagisti, ricercatori, cultori della materia e agli studenti);
- Istituti scolastici (prevalentemente concedere l'accesso agli studenti);
- Aziende Ospedaliere (prevalentemente personale non amministrativo e di corsia);
- Enti giudiziari/Tribunali (utilizzo consentito ad esempio agli avvocati);
- Uffici Comunali, in particolare di "front office" (ad es. Anagrafe, Catasto, Biblioteche, Archivio e Protocollo)

L'amministrazione potrà, in qualsiasi momento e durante la vigenza del singolo contratto attuativo, ordinare a Sistema una quantità aggiuntiva di profilazioni extra, nella misura non superiore al 20% rispetto al numero di utenti richiesti nell'ordinativo di fornitura iniziale, salvo erosione del massimale complessivo indicata al par. 3.1

I corrispettivi relativi a questi utenti saranno quelli della classe utente richiesta. I profili extra saranno attivati entro 30 giorni lavorativi e confluiranno nella fatturazione del globale.

Resta inteso che il termine contrattuale non verrà modificato a fronte di tale richiesta.

#### 5.2.6 Assistenza e gestione da remoto

Il Fornitore, almeno per le apparecchiature office installate in rete e funzionali all'erogazione del servizio P&CM, dovrà organizzare un sistema di assistenza e gestione da remoto, utilizzato almeno per la segnalazione dei guasti e per la richiesta toner.

Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato delle apparecchiature office gestite e dovrà garantire l'accesso alle informazioni gestite attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user ID e password.



Su richiesta dell'Amministrazione, i dati raccolti relativi alle apparecchiature in oggetto dovranno essere classificati in un database che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole apparecchiature.

Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono indicati i dati di massima che il sistema dovrebbe riportare:

- Dati anagrafici dell'apparecchiatura, ovvero il tipo di macchina, ordinativo di fornitura di riferimento, l'Amministrazione ordinante, l'ubicazione, l'indirizzo IP;
- Data di installazione e data prevista di fine locazione;
- Numero di utenti connessi all'apparecchiatura;
- Contatore di copie/stampe/scansioni/fax alla data per tipo di utilizzo;
- Messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da chiamata al call center.

Dovrà essere possibile organizzare le apparecchiature in gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati e rispondenti alle diverse esigenze analitiche della PA.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano alcuni possibili report:

- Censimento delle apparecchiature in rete;
- Report sullo stato delle apparecchiature;
- Report con la rilevazione cronologica dei contatori totalizzatori per ciascun servizio offerto dall'apparecchiatura.

Dovrà, infine, essere possibile schedare la raccolta dei dati cronologici per la successiva generazione dei report.

#### *5.2.7 Lettura contatori automatica*

La lettura automatica dei contatori dovrà consentire di evitare le attività manuali di raccolta dati di ciascuna apparecchiatura installata in rete e quindi di consentire anche l'attività di riordino dei materiali di consumo.

Il servizio in oggetto dovrà agevolare, inoltre, le attività di fatturazione e di conguaglio dei click eccedenti e la rilevazione dovrà essere garantita periodicamente e comunque almeno a cadenza trimestrale. Le specifiche esigenze relative ad una cadenza periodica diversa rispetto a quella indicata, dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione nella fase di start-up del servizio P&CM (par. 5.1.3)

La lettura dovrà garantire la rilevazione della quantità e tipologia di click effettuati da ciascuna apparecchiatura office installata e funzionale all'erogazione del servizio P&CM.

La lettura automatica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni sul dato:

- Click monocromatico;
- Click colore;
- Funzione utilizzata e origine del click (stampa, fotocopia, fax, scansione);
- Formato del click.

L'automatizzazione della lettura dei contatori dovrà, inoltre, prevedere un processo di invio automatico dei dati raccolti presso una postazione PC adeguatamente configurata e dovrà consentire anche il riordino automatico del materiale di consumo.

#### *5.2.8 Digitalizzazione e archiviazione documenti*

Per attività di digitalizzazione e archiviazione dei documenti si intende la cattura e l'acquisizione automatica delle informazioni provenienti da qualsiasi supporto (cartaceo o digitale) attraverso l'apparecchiatura Multifunzione office





installata, con successiva possibilità di memorizzazione, gestione, protezione e utilizzo dei dati importanti direttamente nei processi che li necessitano.

Il servizio richiesto è volto a ottimizzare la gestione delle informazioni, attraverso la creazione di flussi di lavoro digitali personalizzabili.

Al fine di implementare adeguatamente il servizio in oggetto, le apparecchiature office offerte ed installate dal Fornitore per l'erogazione del servizio P&CM, devono essere dotate delle funzionalità e dei software necessari ad eseguire il servizio di gestione delle scansioni.

Tale un'attività, realizzata quindi con appositi software messi a disposizione del Fornitore, deve consentire di eseguire un percorso digitale del documento cartaceo acquisito direttamente tramite l'apparecchiatura office installata (apparecchiatura multifunzione). Le apparecchiature Multifunzione oggetto delle convenzioni dovranno essere in grado e/o essere dotate di alcune specifiche funzionalità:

- Creazione di flussi di lavoro semplici ma efficienti, personalizzati e flessibili, in grado di gestire l'acquisizione, la formattazione e la consegna a destinazioni prestabili e preimpostate (es. collocazione dei flussi di lavoro di utilizzo frequente direttamente sull'interfaccia utente);
- Accesso immediato e sicuro ai documenti digitali tramite i propri tesserini identificativi e/o apposito PIN;
- Personalizzazione dell'interfaccia utente (touch screen personalizzabile in base alle esigenze aziendali);

Le stesse dovranno inoltre, supportare i requisiti di conformità GDPR delle Amministrazioni dal punto di vista della sicurezza della stampa, dei dati e dei documenti.

I software utilizzati dovranno consentire di effettuare almeno le seguenti attività:

- a) **MEMORIZZAZIONE** → Cattura e acquisizione del documento cartaceo attraverso la funzione di scansione e successiva memorizzazione del file acquisito direttamente sull'apparecchiatura office installata (si presume quindi la presenza di un dispositivo di memoria di massa - hard disk – installato con una capacità proporzionata al carico di lavoro presunto) e/o sul desktop/laptop (scan to pc) e/o in cartelle di rete esistenti e/o condivise (scan to folder) e/o invio ad uno o più indirizzi di posta elettronica (scan to email) e/o invio direttamente via fax;
- b) **GESTIONE** → la digitalizzazione dei documenti cartacei dovrà consentire di configurare dei flussi di lavoro digitali personalizzati e flessibili (definibili a livello "singolo utente" e/o a livello "amministratore"), in grado di gestire ad esempio l'acquisizione, la formattazione e la consegna a destinazioni prestabili e preimpostate.
- c) **UTILIZZO** → il documento digitale, una volta acquisito, dovrà essere utilizzabile in termini di modifica, archiviazione, elaborazione, conversione (come ad es. conversione da un file "immagine" in file modificabile) e condivisione direttamente dal personal computer dell'utente;
- d) **PROTEZIONE** → i flussi dei documenti acquisiti e digitalizzati devono essere facilmente ricercabili (si presume, quindi, un sistema di indicizzazione e/o categorizzazione dei documenti) e comunque nel rispetto delle policy, sicurezza e accesso delle informazioni all'interno dell'amministrazione. Inoltre, deve essere garantita la possibilità di assemblare documenti in file PDF sicuri e protetti da password e/o dal controllo dell'accesso per la visualizzazione, la modifica e la stampa degli stessi.

#### 5.2.9 Gestione fax online

Su espressa richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire il servizio di "Gestione fax on-line". Tale servizio consiste nell'installazione di un programma (software) presso le postazioni di lavoro degli utenti indicati dall'Amministrazione, in grado di effettuare l'invio e la ricezione dei fax direttamente via email (quindi tramite web). Le operazioni di invio e ricezione dei fax dovranno avvenire mediante l'assegnazione di appositi numeri fax "web based". Tale



assegnazione dovrà essere personalizzabile e dovrà essere definibile sia “ad personam”, sia a livello di gruppi di lavoro che di dipartimento, a seconda di quanto determinato dall’amministrazione.

Il servizio di gestione dei fax on-line dovrà assolvere almeno a queste funzioni:

- invio e ricezione del fax dalla casella di posta elettronica;
- predisposizione di un documento da una qualsiasi applicazione (es. Word, Excel, PDF) e invio diretto da essa, attraverso l'utilizzo del menù delle azioni (funzione invio fax), che consente di completare il documento da faxare con le informazioni relative al destinatario, oggetto, messaggio, copertina, pagina, ecc.;
- invio del fax, inserendo nell'apparecchiatura office (tipicamente una multifunzione dotata di funzione fax) il documento cartaceo, direttamente al numero fax del destinatario oppure utilizzando la funzione di “scan to mail”;
- possibilità di predisporre cartelle condivise al fine di archiviare, consultare, visualizzare, rinominare e inoltrare i fax;
- possibilità di creare delle rubriche telefoniche personali e/o di gruppo. Le rubriche dovranno essere realizzabili sia nel programma di posta elettronica che direttamente nell'apparecchiature office installata;
- garantire la sicurezza e la riservatezza del traffico dati proveniente dall'invio e ricezione dei fax tramite l'utilizzo, ad esempio, di password e login per l'accesso all'informazione;
- possibilità di eseguire l'attività di invio fax a mailing list (più utenti contemporaneamente), al fine di ottimizzare la comunicazione massiva.

I rapporti di trasmissione e le operazioni di rendicontazione dei fax inviati oppure ricevuti dovranno pervenire automaticamente alla casella di posta elettronica del singolo utente abilitato oppure il Fornitore deve rendere possibile la stampa degli stessi dalle apparecchiature office installate.

### **5.3 Servizi di Customer Care**

#### **5.3.1 Call Center**

Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio P&CM, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito “Call Center” che svolga almeno le attività di:

- ricezione richieste assistenza in fase progettuale e in fase di emissione dell'ordinativo di fornitura;
- ricezione delle richieste di intervento tecnico e manutentivo;
- centro informativo post vendita;
- centro informativo per la gestione del contratto;
- ricezione delle richieste di consulenza su servizi specifici previsti nel contratto;
- ricezione richieste del materiale di consumo.

Il Call Center dovrà avere un numero telefonico<sup>1</sup> ed uno di fax destinati alla gestione di tutte le attività oggetto della presente Convenzione.

---

<sup>1</sup> Il numero di telefono dovrà essere un "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.



Gli orari del Call Center per la ricezione di suddette richieste mediante operatore, sono da intendersi dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi.

Le richieste effettuate oltre i suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo e, se effettuate per telefono, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- Risposta entro 20'', per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.
- Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore al 4%.

Si definisce **chiamata perduta** quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Consip S.p.A. si riserva di controllare i livelli di servizio utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa di Consip S.p.A., durante tutto il periodo di validità della Convenzione. I tempi indicati decorrono da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successive al messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica. Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta della PA, mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.

### *5.3.2 Formazione agli utenti*

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature office installate e tutti i software a corredo, il Fornitore deve organizzare al momento dell'installazione un'attività di "affiancamento agli utenti", dando le seguenti istruzioni:

- Uso dell'apparecchiatura in tutte le sue funzioni;
- Gestione operativa quotidiana (ad es. caricamento carta, sostituzione toner);
- Utilizzo delle funzioni attribuite alle specifiche profilazioni utenza (accounting);
- Procedure per la risoluzione di inconvenienti più frequenti (come ad es. inceppamento carta);
- Modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura del materiale di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nei corrispettivi trimestrali;
- Formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle apparecchiature office ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (ad es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, uso modalità stand-by, spegnimento notturno e durante i giorni festivi, ecc.)
- Utilizzo delle funzioni di scan to folder, scan to mail e scan to pc, atte ad avviare attività basilari di cattura del documento cartaceo e gestione elettronica dello stesso;
- Utilizzo responsabile delle apparecchiature in funzione di una riduzione della produttività, intesa come click totali prodotti.



L'attività di affiancamento agli utenti dovrà essere completata dalla distribuzione elettronica di guide all'utilizzo, brochures, manuali d'istruzioni delle apparecchiature e di tutte le funzioni software in esse installate.

Il servizio dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

Ogni Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al momento dell'installazione, partecipino a suddetta attività.

Per l'attestazione dell'avvenuta attività, l'Amministrazione dovrà redigere un verbale in cui si evinca il tipo di affiancamento ricevuto, la data e la durata dello stesso. Il verbale dovrà essere firmato in contraddittorio con il referente del Fornitore incaricato all'espletamento di questa attività.

### 5.3.3 Governance del contratto

Il servizio di governance consiste in un'attività di tipo specialistico e consulenziale a completamento di un modello di servizio globale a più livelli in grado di fornire all'utente finale valore costante per l'intera durata contrattuale.

Il servizio di governance del contratto dovrà garantire un'attività di ottimizzazione continua che permetterà di evidenziare possibili aree di miglioramento in ambito di tecnologia, ambiente, sicurezza e processi per la produzione documentale nonché individuare eventuali criticità nel corretto svolgimento del servizio in virtù delle dimensioni e delle complessità organizzative di ciascuna amministrazione.

Il Fornitore dovrà dare evidenza della struttura operativa, le metodologie e i processi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di governance e rendere disponibili diverse figure professionali, addette sia alle attività operative (ad es. personale "tecnico", "specialista" e "analista") che alla consulenza organizzativa e strategica. E' previsto almeno 1 incontro all'anno che dovrà essere supportato da documentazione e reportistica comprovante l'andamento del servizio e degli SLA ad esso associati e definiti da ogni singola amministrazione appaltante.

La condivisione dell'analisi operativa tra fornitore e utente finale permetterà di valutare, con incontri periodici dedicati, le opportunità strategiche per migliorare continuamente l'ambiente di lavoro, con conseguente risparmio ulteriore e miglioramento dei livelli prestazionali.

Le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento proposte durante la vigenza contrattuale dovranno, in ogni caso, essere attuate coerentemente con i termini e le condizioni economiche originariamente aggiudicate in sede di Gara.

La governance del contratto dovrà essere completata da una rendicontazione periodica durante tutta la durata di esecuzione del contratto, tipicamente tra il Responsabile del progetto presso l'Amministrazione e il referente del Fornitore. L'attività di rendicontazione è supportata, ad esempio, da:

- **comunicazioni di carattere estemporaneo**, finalizzate alla esecuzione e rendicontazione di specifiche attività, alla segnalazione di problemi e proposizione delle relative soluzioni (ad es. apertura e chiusura delle non conformità e delle azioni correttive, convocazioni e verbali di riunioni, suggerimenti su varianti in corso d'opera), che hanno lo scopo di informare tempestivamente l'Amministrazione ed il Fornitore in merito a eventi accaduti, eventuali problemi, valutazioni e suggerimenti del Monitore, decisioni concordate nelle riunioni congiunte e nelle verifiche ispettive;
- **rendicontazione periodica** sullo stato di avanzamento dei lavori, sul rispetto dei livelli di servizio e dei vincoli contrattuali, sull'autorizzazione al pagamento delle fatture, sulla eventuale applicazione di penali.



#### 5.3.4 Customer Support

Per Customer Support si intendono le attività di assistenza tecnica all'utente effettuate tramite canali di comunicazione web based. Il servizio di Customer Support si aggiunge ai canali di comunicazione tradizionali, quali il telefono, il fax e il supporto strutturato di un call center dedicato. Il Customer Support dovrà soddisfare medesime richieste di informazioni e di supporto già previste nel presente Capitolato Tecnico per il Call Center. In particolare, si prevedono i seguenti canali di comunicazione web based:

- **LIVE CHAT SUPPORT** → il visitatore/utente, collegandosi al portale web del Fornitore, può avviare una sessione di chat di testo. L'operatore dell'assistenza tecnica interagisce con l'utente web, capisce l'esigenza, risolve la query e chiude l'interazione. La modalità di comunicazione della live chat è di tipo "sincrono" e pertanto dovranno essere rispettati i livelli di servizio previsti per il Call Centre di cui al par. 5.3.1 del presente Capitolato.
- **EMAIL SUPPORT** → La posta elettronica è il mezzo principale per offrire assistenza basata sul web. La funzionalità è di immediato utilizzo e consente di mantenere traccia della corrispondenza tra il Fornitore e l'utente. La modalità di comunicazione dell'email support è di tipo "asincrono" e pertanto dovrà essere rispettato il livello di servizio definito come "N° di email ricevute con risposta entro le 8 ore lavorative nel 95% dei casi".

Si rammenta che la qualità del servizio di customer support non è valutabile mediante gli indicatori dedicati, qualora sussistano malfunzionamenti di qualsiasi natura non imputabili al Fornitore, quali ad es. problematiche legate alla connessione in rete

#### 5.3.5 Monitoraggio e reportistica del parco in noleggio

Il servizio prevede l'attività di estensione delle attività di monitoraggio e reportistica anche alle apparecchiature office in uso presso l'Amministrazione nel periodo corrispondente alla durata del servizio P&CM contrattualizzato. L'estensione di suddette attività, presume che le apparecchiature già in locazione presso l'Amministrazione siano collegate in rete.

Il fornitore dovrà garantire almeno i seguenti livelli di servizio:

- ✓ Lettura contatori automatica
- ✓ Rilevazione del livello di consumo dei toner e segnalazione al referente di contratto presso l'ente;
- ✓ Segnalazione degli alert generati dall'apparecchiatura;
- ✓ Fermi macchina.

Il Fornitore dovrà, altresì, produrre la reportistica relativa ai dati rilevati e integrarli nell'analisi dell'andamento globale del servizio P&CM

#### 5.4 Responsabili

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di stipula della convenzione, dovrà comunicare a Consip S.p.A. le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) del "Responsabile Generale del Servizio", nonché dei "Responsabile Provinciale del Servizio", indicando i rispettivi recapiti telefonici (incluso telefono cellulare) e l'indirizzo di posta elettronica.

I predetti soggetti saranno responsabili, rispettivamente a livello nazionale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della singola Convenzione, a decorrere dalla data di attivazione.

Fermo restando che il Fornitore dovrà nominare un Responsabile Provinciale del Servizio per ciascuna Provincia, si precisa che il Fornitore potrà nominare la medesima persona per una o più Province.

I Responsabili del Servizio dovranno avere almeno 3 (tre) anni di anzianità nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovranno svolgere le seguenti attività:



- supervisionare ed eventualmente coordinare le attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura, alla gestione degli eventuali reclami da parte di Consip S.p.A. e/o dall'Amministrazione fino al ritiro delle Apparecchiature al termine del periodo di noleggio;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Qualora uno o più curricula presentati non siano rispondenti alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere all'impresa offerente l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio Generale e/o Responsabile del Servizio Provinciale e la presentazione del relativo curriculum.

Al fine di selezionare operatori che

## **6. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE**

Nei seguenti paragrafi sono descritte le attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione dei servizi, sia in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

### **6.1 Verifica delle apparecchiature in corso di fornitura**

Il Fornitore si obbliga a consentire alla Consip S.p.A., l'esecuzione, anche senza preavviso e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, di verifiche delle Apparecchiature offerte e consegnate alle Amministrazioni Contraenti, fino ad un massimo di n. 10 (dieci) verifiche a campione (di seguito, anche "Prime Verifiche"), effettuate dal Laboratorio di prova accreditato, scelto dal Fornitore, sulla base di una lista proposta da Consip S.p.A., su un campione di Apparecchiature consegnato alle Amministrazioni Contraenti. A tal fine, il Fornitore si obbliga a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche e ad accettare incondizionatamente ed insindacabilmente, ora per allora, i relativi risultati.

Consip S.p.A. ha facoltà di scegliere il campione da sottoporre a verifica tra le Apparecchiature relative a forniture per le quali non sia stato effettuato il collaudo da parte dell'Amministrazione, ciò comportando, peraltro, la sospensione dei tempi di verifica.

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese ed oneri alla consegna del campione di Apparecchiatura presso il Laboratorio, eventualmente anche prelevandolo presso l'Amministrazione se già consegnato, ed alla riconsegna del campione sottoposto a Prima Verifica presso l'Amministrazione entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima, risultante dal relativo verbale.

Qualora una Prima Verifica abbia esito negativo (ove per negativo si intende anche il riscontro di parziali differenze nei requisiti di prodotto fornito rispetto a quelli offerti):

- Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori n. 5 (cinque) prove di conformità (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature, entro il termine di **30 (trenta) giorni lavorativi** dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

Inoltre, e salvo in ogni caso quanto sopra stabilito, qualora abbiano esito negativo almeno 3 (tre) verifiche (sia Prime Verifiche che Ulteriori Verifiche), Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere di diritto la Convenzione, in conformità a quanto stabilito nella medesima.



Resta inteso che tutti gli oneri e le spese per le Prime ed Ulteriori Verifiche, ivi incluse quelle relative alle analisi effettuate dal laboratorio, nonché quelle di imballaggio, trasporto e consegna dei campioni, saranno ad esclusivo carico del Fornitore.

## **6.2 Verifiche ispettive**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione incaricato nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive svolte, sarà inviata dal suddetto Organismo di Ispezione al Fornitore, previa emissione di benestare alla fatturazione da parte di Consip S.p.A. allegato a detta fattura.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive non potranno superare lo 0,5% del valore degli Ordinatori di Fornitura emessi a valere sulla convenzione al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione. Come indicato nel paragrafo 2.6 del Disciplinare di Gara per ogni singolo lotto, i costi previsti a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno indicativamente pari a:

- Euro € 1.350,00 per il Lotto 1;
- Euro € 2.700,00 per il Lotto 2;
- Euro € 1.350,00 per il Lotto 3;
- Euro € 1.350,00 per il Lotto 4.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato Tecnico e nei suoi allegati (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli risultanti dall'offerta.

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive) non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Le verifiche ispettive potranno essere svolte durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti (indipendentemente dalla data dell'ordine).

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Per ciclo di verifiche si intende il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



## **7. GESTIONE QUALITA'**

### **7.1 Avvio progetto pilota per la verifica dell'esecuzione in sede di audit di sorveglianza per il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 14001:2015**

Il Fornitore, qualora abbia dato la disponibilità a far verificare i Contratti P&CM derivanti dalla presente Convenzione in sede di Audit di sorveglianza e/o Audit per il rinnovo della Certificazione UNI EN ISO 14001:2015, dovrà rendere disponibili all'organismo di certificazione della conformità tutta la documentazione idonea a dimostrare l'adempimento della corretta esecuzione contrattuale, collaborando al fine di reperire tutte le informazioni idonee al miglioramento della gestione contrattuale per le iniziative successive aventi ad oggetto il medesimo servizio, in un'ottica di miglioramento continuo.

#### **7.2 Piano di Qualità**

Il Fornitore dovrà produrre, per ciascun singolo contratto attuativo, il Piano di Qualità della soluzione proposta e funzionale all'erogazione del servizio "P&CM".

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere al Fornitore tale Piano.

#### **7.3 Piano ambientale**

Il Fornitore dovrà produrre, per ciascun singolo contratto attuativo, il Piano di Gestione Ambientale della soluzione proposta e funzionale all'erogazione del servizio "P&CM". Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere al Fornitore tale Piano.

#### **7.4 Livelli di servizio**

Di seguito si riporta la sintesi dei livelli di servizio previsti per la corretta erogazione de servizio P&CM, individuati sulla base della definizione e descrizione dei servizi già indicati nel presente Capitolato Tecnico.

##### **7.4.1 Indicatori di Qualità**

Il presente capitolato descrive gli indicatori di qualità per la fornitura dei servizi da essi richiesti.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare alle amministrazioni contraenti gli Indicatori di qualità previsti. Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità è definita in alternativa:

- ✓ una frequenza di rilevazione cosiddetta "contrattuale" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito "periodo di riferimento";
- ✓ una frequenza di rilevazione cosiddetta "di andamento" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito periodo di andamento.

Il periodo di riferimento contrattuale è superiore al periodo di andamento: quest'ultimo serve ad evidenziare in anticipo rispetto ad eventuali ripercussioni contrattuali, le criticità in fase di esercizio, con l'obiettivo di permettere azioni di recupero.

Al termine di ogni mese solare (periodo di andamento), se richiesto, dovrà essere effettuata la misurazione sul mese appena concluso; potrà essere richiesta, ad esempio, l'elaborazione dei dati di trend ovvero l'applicazione degli algoritmi di misurazione degli Indicatori di qualità in maniera progressiva, tenendo conto dei dati relativi a tutti i mesi contenuti nel periodo di riferimento (es. nel caso in cui il periodo di riferimento sia un trimestre solare, nella rendicontazione consegnata nel mese di marzo saranno riportati i risultati dell'elaborazione dei dati relativi al mese di febbraio e l'elaborazione progressiva dei mesi di gennaio e febbraio).





Di seguito si riporta la tabella contenente i requisiti temporali della Fornitura:

Attività	Frequenza	Scadenza Contrattuale
Ritiro delle apparecchiature	A Richiesta	<u>Fino a 30 apparecchiature</u> il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM [
		<u>Da n. 31 a n. 60 apparecchiature</u> il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM [
		<u>Da 61 a n. 90 apparecchiature</u> il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 90 (trenta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM [
		<u>Oltre 90 apparecchiature</u> il ritiro deve essere concordato con l'Amministrazione appaltante
Erogazione del servizio di Call Center	A Richiesta	Gli orari del Call Center per la ricezione di suddette richieste mediante operatore, sono da intendersi dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi.
Assistenza e Manutenzione (per tutte le apparecchiature oggetto di intervento nei capoluoghi di provincia e città metropolitane)	Trimestrale	Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti HW e SW secondo le modalità sopra descritte e, dall'apertura del ticket, entro il termine di: <b>16 ore lavorative</b> – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta,
Assistenza e Manutenzione (per tutte le apparecchiature oggetto di intervento fuori provincia e nel resto del territorio nazionale)	Trimestrale	Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti HW e SW secondo le modalità sopra descritte e, dall'apertura del ticket, entro il termine di: • <b>20 ore lavorative</b> – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le apparecchiature oggetto di intervento fuori provincia e nel resto del territorio nazionale.
Assistenza e Manutenzione	Trimestrale	Il Fornitore è obbligato, invece, a procedere con la sostituzione del HW entro le <b>32 ore lavorative</b> – esclusi sabato, domenica e festivi - successive all'apertura del ticket, qualora il ripristino dell'apparecchiatura guasta non possa essere garantito entro i termini sopra indicati.
Tempo di predisposizione del progetto esecutivo	Ad evento	La prima consegna del progetto preliminare deve avvenire entro <b>30 giorni lavorativi</b> dalla data di richiesta del progetto



		La prima consegna del progetto definitivo deve avvenire entro <b>20 giorni lavorativi</b> dalla data di richiesta del progetto da parte dell'Amministrazione
		La consegna del progetto modificato deve avvenire entro <b>10 giorni lavorativi</b> dalla data di richiesta di modifiche dell'Amministrazione

**Tabella 7 - Requisiti Temporalì della Fornitura**

#### *7.4.2 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità*

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, il Fornitore per ciascun Indicatore di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto dei requisiti di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione stessa, gli Strumenti di gestione e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite attraverso gli Strumenti di gestione ed i report periodici.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (ad es. mensili, trimestrali, ecc.) dovranno essere archiviati a cura del Fornitore che, se richiesto, ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione attraverso gli Strumenti di gestione. Inoltre il Fornitore, sempre se richiesto, si impegna a fornire all'Amministrazione la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.